

SADRŽAJ

POPIS TABELA	11
POPIS SLIKA	13
UVODNI DIO.....	15
1. Osnov istraživanja	15
2. Oblast i predmet istraživanja	16
3. Ciljevi i zadaci istraživanja.....	19
4. Polazna hipoteza istraživanja	19
5. Metodologija istraživanja	20
I KONKURETNOST - USLOV ZA USPJEŠNOST NA TRŽIŠTU	
Uvod	22
1.1. Pojam konkurentnosti	23
1.2. Savremeno shvatanje konkurentnosti.....	26
1.2.1. Koncept konkurentnosti.....	26
1.2.2. Klasteri - put ka postizanju konkurentnosti	29
1.3. Faktori konkurentnosti	31

1.3.1. Značaj kvaliteta kao faktora konkurentnosti	34
1.4. Pitanja koja utiču na nacionalnu konkurentnost	35
1.5. Razlika između konkurentnosti na nacionalnom nivou i na nivou preduzeća ...	37
1.6. Mjerenje konkurentnosti nacionalnih privreda (ekonomija).....	40
2. Konkurentnost na međunarodnom tržištu i privreda BiH.....	46
2.1. Aktuelna međunarodna ekonomska situacija.....	46
2.1.1. Opšte karakteristike	46
2.2. Bitni preduslovi za izlazak na međunarodno tržište	47
2.3. Konkurentnost privrede BiH u međunarodnim okvirima.....	50
2.3.1. Okolnosti koje su uticale na konkurentnost BiH	52
2.3.2. Uticaj sadašnjeg nivoa konkurentnosti na privredu u BiH	52
2.4. Problemi sa kojima se susreće BiH u ostvarenju konkurentnosti i izvoza	54
2.5. Prepreke sa kojima se BiH susreće u spoljnotrgovinskoj razmjeni.....	55
2.6. Rangiranje međunarodne konkurentnosti Bosne i Hercegovine	57
3. Robna razmjena BiH sa inostranstvom	60
3.1. Izvozna tržišta	65
3.1.1. Robna razmjena BiH sa regionalnim organizacijama	65
3.2. Struktura izvoza BiH.....	68
3.2.1 Struktura izvoza, uvoza i deficita po regionalnim organizacijama zemalja	68

3.2.2. Spoljnotrgovinska razmjena BiH sa inostranstvom posmatrana kroz razmjenu sa pojedinim zemljama.....	70
3.2.3. Struktura robne razmjena BiH sa inostranstvom posmatrana po zemljama porijekla uvozne robe i destinacijama izvoza	75
3.2.4. Struktura BIH izvoza po proizvodima	76
3.2.4.1. Struktura deficita po proizvodima	83
3.2.5. Uticaj rasta prerađivačke industrije na rast izvoza	85
3.2.6. Preduzeća – najveći izvoznici iz BiH.....	86
3.3. Trgovinska razmjena BiH sa Srbijom	89
3.4. Spoljnotrgovinska razmjena Republike Srpske	92
4. Konkurentnost i zemlje u okruženju	100
4.1. Kako susjedne zamlje ostvaruju konkurentnost svojih proizvoda i izvoz	102
4.1.1. Hrvatska	102
4.1.2. Srbija.....	105
5. Kako unaprijediti konkurentnost BiH/RS privrede?.....	109
5.1. Strategija povećanja konkurentnosti i izvoza - Kako doći do nove konkurentske strategije BiH?	110
5.2. Šta konkretno uraditi?	112
5.3. Stvaranje osnove za razvoj proizvodnje i realizacije proizvoda/usluga	114

II KVALITET I SISTEMI, STANDARDI: DEFINISANJE, RAZVOJ, STRUKTURA, VEZE, MEĐUZAVISNOST

1. Pojam kvaliteta	116
1.1. Istorija kvaliteta	116
1.2. Kvalitet – potreba ili obaveza?	119
1.3. Razvoj upravljanja kvalitetom	121
1.4. Kvalitet kao pretpostavka za opstanak i uspjeh poslovanja	122
2. Sistemski pristup	123
2.1. Bitni faktori koji utiču na funkcionisanje organizacije	124
2.1.1. Upravljanje troškovima kvaliteta	126
2.2. Procesi i procesni pristup	127
2.2.1. Razvoj u okruženju i posljedice	131
2.2.2. Lanac vrijednosti	133
2.3. Tipovi poslovnih procesa	134
2.4. Razlike između poslovne funkcije i poslovnog procesa	138
2.4.1. Razlike između procedura i procesa	139
2.5. Prodaja – funkcija ili proces?	140
2.6. Prodaja kao dio procesa unutar organizacije	141
2.7. Uvođenje procesa prodaje	142

2.8 Upravljanje procesom prodaje.....	143
3. Standardi kvaliteta, razvoj i struktura	144
3.1 Sistem kvaliteta	145
3.2. Sistem kvaliteta u funkciji unapređenja poslovanja	148
3.2.1. Područje primjene sistema kvaliteta.....	151
3.3. ISO standardi kvaliteta	151
3.3.1. ISO 9000	153
3.3.2. Struktura ISO 9000	154
3.3.3. Načela ili principi upravljanja kvalitetom	155
3.3.3.1. Usmjerenost na kupca	155
3.3.3.2. Vodstvo	156
3.3.3.3. Uključivanje ljudi	156
3.3.3.4. Procesni pristup	156
3.3.3.5. Sistemski pristup upravljanju	157
3.3.3.6. Neprekidno poboljšanje	157
3.3.3.7. Donošenje odluka na osnovu činjenica	157
3.3.3.8. Obostrano koristan odnos sa dobavljačima	158
3.3.4. Definisanje potrebe za uvođenje sistema kvaliteta u organizacije	158
3.3.5. Korist od usvajanja i implementacije sistema kvaliteta.....	159
3.3.5.1. Eliminisanje dodatnih troškova ispitivanja i provjere predmeta isporuke	162

3.3.5.2. Prijem na listu (odobrenih) dobavljača	163
3.4. Sistem upravljanja zaštitom životne sredine.....	164
3.5. Total Quality Management - Upravljanje ukupnim (potpunim) kvalitetom....	165

III KVALITET I STANDARDIZOVANJE - RJEŠENJE ZA JAČANJE KONKURENTNOSTI I OSTVARENJE IZVOZNIH AKTIVNOSTI

1. Standardizacija i kvalitet – osnovni elementi uspjeha izvozno orijentisanih preduzeća.....	168
1.1 Odnos standardizacije i kvaliteta	168
1.1.1. Potreba za usklađivanjem nacionalnog sistema kvaliteta sa svjetskim i evropskim tržištem	169
2. Tehnički standardi i direktive	170
2.1. Infrastruktura kvaliteta	171
2.2. Pojam akreditacije i sertifikacije, osnovne razlike.....	171
2.3. Model jedinstvenog tržišta EU	173
2.4. Nadzor nad tržištem	175
2.4.1. Principi.....	175
2.4.2. Učesnici u provjeri.....	177
2.5. Dokazivanje usaglašenosti i međunarodni sporazumi o međusobnom priznavanju	178
2.6. Postupak ocjenjivanja usaglašenosti.....	180

2.6.1. Zahtjevi integriranih tržišta i organizacija za međunarodnu ili regionalnu trgovinsku saradnju.....	184
2.6.2. Ocjenjivanje usaglašenosti po modelu jedinstvenog tržišta EU	185
2.7. Globalni pristup za postupak ispitivanja i sertifikacije	185
2.7.1. Veza standarda sistema upravljanja kvalitetom ISO 9000 sa globalnim pristupom.....	186
2.7.2. Primjena standarda EN 45000 i ISO/IEC 17000	187
2.8. Tehnička dokumentacija za proizvod.....	188
2.8.1. Pravila za dokumentaciju	190
3. EC-deklaracija o usaglašenosti.....	191
3. 1. CE oznaka (znak).....	193
3.1.1. Pojam CE označavanja	193
3.1.2. Područje primjene CE oznake.....	195
3.1.3. Odgovornost za usaglašenost i ispravnost proizvoda	197
3.1.4. Notifikovana tijela (Notified Bodies).....	197
3.1.5. Sertifikaciona tijela.....	198
3.1.6. Procedura postavljanja CE znaka	198
3.2. Ostale vrste označavanja.....	200
3.2.1. EU EKO znak.....	200
3.2.2. Zaštićeno geografsko porijeklo, zaštićena geografska oznaka, priznata tradicionalna svojstva.....	200

3.3. Odnos CE znaka sa drugim oznakama.....	201
3.4. Sporazumi o uzajamnom priznavanju.....	202
3.4.1. PECA Protokoli	205
3.4.2. Značaj i uloga Svjetske trgovinske organizacije – WTO	206
3.4.3. Organizacija za provođenje ISO standarda i svjetska trgovina	206

IV BITNI USLOVI ZA OSTVARIVANJE IZVOZA, UTICAJ SISTEMA KVALITETA NA IZVOZNE FAKTORE

1. Perspektive harmonizacije nacionalne politike kvaliteta sa Evropskom Unijom.....	208
1.1. Stanje u oblasti standardizacije i kvaliteta u BiH.....	210
1.1.1. Uslovi koje BiH mora ispuniti za izvoz proizvoda i usluga u EU	214
1.1.2. Sigurnost proizvoda	215
1.1.2.1. Trenutno stanje u oblasti sigurnosti proizvoda	216
1.1.3. Uspješnost proizvoda (namjenjenih stranim tržištima).....	217
1.1.4. Uslovi za domaća preduzeća	218
1.1.5 Preporuke za proizvodna preduzeća izvoznike u EU.....	220
2. Uticaj implementacije stanadarda kvaliteta serije ISO na preduzeća u BiH	222
2.1. Izvozne prilike motivišu domaća preduzeća da uvedu sistem kvaliteta	224
2.2. Uticaj sistema kvaliteta na kvalitet proizvoda/usluga po dobijanju sertifikata.....	226

2.3. Uticaj implementiranog sistema kvaliteta na zadovoljstvo kupca	228
2.4. Uspješnost poslovanja organizacija koje su uvele sistem kvaliteta.....	231
2.5. Uticaj sistema kvaliteta na povećanje ugleda organizacije.....	232
2.6. Uticaj sistema kvaliteta na uredenost poslovnih procesa u organizacijama	234
2.7. Uticaj implementiranog standarda kvaliteta na faktore zadovoljstva kupaca.	236
ZAKLJUČAK	239
LITERATURA.....	244